图书情报工作
第 62 卷 第 1 期 2018 年 1 月

高校图书馆“毕业季”延伸服务的调查与思考*

■ 罗亚泓
广东外语外贸大学图书馆 广州 510006

摘要:[**目的/意义**]毕业生是高校图书馆的特定用户之一,对“毕业季”延伸服务和活动进行调查与分析,可为相关实践工作提供参考。[**方法/过程**]对 2017 年高校图书馆“毕业季”延伸服务和活动的网页新闻发布、微信推送情况进行抽样调查,并分析其总体特点。[**结果/结论**]从专项经费和运营团队、馆员的情感与精力、经典项目、创意服务、与校友延伸服务对接、品牌化与推广方面,提出改进高校图书馆“毕业季”延伸服务的建议。

关键词: 高校图书馆 毕业季 延伸服务
分类号: G252
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.01.012

1 研究背景

1.1 延伸服务的含义、发展以及高校图书馆特定用户延伸服务的内涵

图书馆延伸服务的最早实践起源于图书馆对弱势群体读者的服务,早期的相关研究也多体现了对特殊群体的关注倾向,并强调实践性。例如,A. J. Ayer 在 1955 年曾指出:与其给延伸服务下定义,不如用具体的工作内容来解释这个概念;W. J. Martin 认为延伸服务意味着馆员走出图书馆、到人群中去,打破传统图书馆的思维和实践,既具有象征性又是真正的行动,其象征性意义在于反对传统图书馆的、基于社会公平名义的“中立”的概念,其行动包括向未受到足够教育的人或者少数族裔的社区延伸[1]。随着社会的发展,图书馆延伸服务的含义也在不断扩展。

1993 年,L. Westbrook 和 R. Waldaman 将图书馆延伸服务界定为图书馆在馆舍之外提供的所有服务[2]。L. Westbrook 给图书馆延伸服务的定义是“图书馆在馆舍之外提供的所有服务”。S. E. Poninton 也认为:将图书馆主建筑物画一个圈,所有在这个圈之外开展的图书馆服务、节目和相关的活动就是延伸服务[3]。用物理空间的界线来定义图书馆延伸服务略显单一,有较大的局限性。美国研究图书馆协会(Association of research libraries-ARL)于 1998 年发表的调查报告将延伸服务定义为:图书馆为大学社区以外的用户提供的服务,包括为附属或者非附属的远程用户提供服务[4]。因此,图书馆延伸服务可以从用户群的角度来理解,并且,延伸服务的定义还包括与虚拟图书馆相关的内容,即虚拟延伸服务。B. Doherty 等认为延伸服务是图书馆为适应社会发展及读者需求的变化,探索为读者提供各类服务的新机制、新模式和新领域,不断提高服务能力、拓展服务覆盖面,为读者提供多样化、个性化的服务[5]。

何鼎富等提出“延伸”对图书馆服务来说有两方面的含义:一是图书馆事业在布局上“点、线、面”的扩展,即图书馆在空间上的发展和数量上的增长;二是在服务功能和服务水平上,扩大项目,提高效益[6]。在近 10 年的国内相关研究当中,基本上达成了一个共识,即:图书馆延伸服务是对基础性、常规性服务的延伸,图书馆延伸服务有助于图书馆形象、影响力的树立。例如,黄唯认为图书馆延伸服务是指图书馆在做好常规性服务的基础上,充分利用图书馆的专业优势和技术优势,延长图书馆服务的触角,加强服务的“广度”和“深度”[7];彭素云认为图书馆服务可分为基础服务和延伸服务,基础服务是图书馆职责要求的、图书馆界长期形成的常规性服务,延伸服务是图书馆职责要求

* 本文系国家社会科学基金青年项目“基于嵌入式服务视角的高校图书馆特定用户延伸服务的理论与实践探索研究”(项目编号:15CTQ009)研究成果之一。
作者简介:罗亚泓(ORCID:0000-0003-1235-8088),副研究馆员,E-mail:robin310@163.com。
收稿日期:2017-08-11 修回日期:2017-10-30 本文起止页码:88-95 本文责任编辑:易飞

之外的外延性服务[8];吴汉华认为图书馆延伸服务是图书馆基础服务和常规服务的外延,可分为时间延伸、空间延伸和内容延伸3种类型[9];肖永英等认为,高校图书馆延伸服务有广义和狭义之分。广义的高校图书馆延伸服务是高校图书馆在原有服务的基础上开展的所有新型服务的总称;狭义的高校图书馆延伸服务则是指高校图书馆在原有服务的基础上,冲出图书馆物理围墙的束缚,主动为本校师生提供的拓展式服务,其目的是为了使本校师生享受到基础服务之外的更多服务[10]。

在国内外学者研究的基础上,本文认为图书馆延伸服务从广义上可理解为对图书馆基础服务和常规业务的延伸、突破和创新。图书馆延伸服务应从3方面考量:①时间维度,24小时/终生无疑是最大化的时间延伸;②空间维度,包括物理空间的增加和创新利用,以及虚拟空间的扩展和推层出新;③内容延伸,指具体的延伸服务项目,可结合特定用户、读者需求、行业趋势等因素来发展,并随着技术进步、环境变迁等不断改进和调整。时间、空间和内容3个维度的延伸服务可相互交叉做立体的考量,其中以内容延伸这个维度为主要考察对象[11]。同时,本文认为图书馆延伸服务是一个相对的概念,一项新的服务经过长期的开展,慢慢就转变成基础服务、常规业务。因此,对现有服务尝试新的工作内容和工作方法,是延伸服务的意义所在。

有学者认为"高校图书馆面临的重大挑战之一是满足多元用户群的需求,包括(但不局限于)潜在学生、已入学的校内外学生、教职工、有色人种学生、国际生、残障师生、社团成员等"[12]。诚然,高校图书馆主要的服务对象(用户)为本校的科研人员、教师、学生及其他相关读者,但在这些服务对象中,包含一些存在不同特质、需求特殊的"特定"用户,例如:科研项目组、学术团体、虚拟读者、读者社团、留学生、新生、毕业生等等,对这些特定用户群体或个体进行研究,归纳出他们不同的需求,并以此为基础开展形式各异、方法不一的延伸服务,可以为图书馆在常规、基础的服务之上摸索服务创新、提升服务水平、体现服务多元化而提供思路。因此,高校图书馆针对特定用户,策划并开展延伸服务是非常必要的。

1.2 高校图书馆开展"毕业季"延伸服务和活动具有特殊意义和必要性

近几年,国内高校图书馆"毕业季"延伸服务和活动的实践工作正在兴起,相关研究成果虽然为数不多,但是,多数研究认为高校图书馆"毕业季"相关工作实践具有重要的、特殊的意义。例如,于静等指出"毕业季"主题活动的意义在于创新阅读推广活动模式、推动校园文化建设以及对毕业生的心灵关怀[13];张淼提到"毕业季"服务产生的"近因效应"影响毕业生对母校的整体回忆和情感,是图书馆服务坚守和创新的反映,也是人性化服务和人文关怀的重要体现之一[14];黄艳华认为"毕业季"主题活动是阶段性读者服务工作亮点,是图书馆核心价值的体现、升华和深入渗透,可以提升图书馆在校园文化建设中的影响力[15];等等。

此外,本文认为:作为高校图书馆特定用户群体之一,毕业生的需求应该得到更多的重视和满足,以往针对毕业生开展的基础的、常规的服务已经不能完全满足该类用户的深层次需求。此外,开展"毕业季"延伸服务和活动可以为高校图书馆突破传统服务理念和工作模式,摸索服务创新、提升服务水平、体现服务多元化而提供思路。因此,高校图书馆开展"毕业季"延伸服务和活动非常具有必要性。

1.3 高校图书馆"毕业季"延伸服务的兴起

作为高校图书馆特定用户群体之一,毕业生的需求一直未被忽视,针对性较强的常规服务一般有:毕业论文文献资源检索讲座与指导、学位论文馆藏、离校手续、接收赠书,等等。随着信息技术的发展和服务创新意识的提升,图书馆对毕业生开展的服务除上述常规项目之外,正在尝试做更多的延伸,各类围绕毕业生开展的主题活动正是高校图书馆"毕业季"延伸服务的体现。

2013年一项研究显示,39所"985"高校图书馆中,有11所举办了2013年毕业季主题活动,占总数28.2%[13]。两年后的另一项相关研究[14]表明"多数高校图书馆是从2013年开始开展毕业季的主题活动,截至2015年,已有17所高校图书馆先后加入这一行列,并将这一主题活动长项化、规范化。"通过对比这两项研究的结果,可以看出,从2013年至2015年,开展毕业季活动的"985"高校图书馆的数量从28.2%增长到43.6%。此外,2015年还有一项研究[16]对116所"211工程"高校图书馆进行网络调研,发现"2015年开展过至少一项针对毕业生主题活动的高校图书馆有37所,占总数的32%。"

现有研究文献和数据显示,高校图书馆开展"毕业季"延伸服务和相关活动正在兴起,不仅是上述文献中提到的"985"及"211"高校图书馆,国内举办"毕业季"服务和活动的高校图书馆越来越多。

2 2017 年高校图书馆“毕业季”延伸服务抽样调查

全国各类高校数量众多,针对毕业生开展延伸服务或活动的图书馆数量较多,为了解该类服务的最新情况,笔者以 2017 年高校图书馆开展的“毕业季”活动新闻及相关推送作为考察对象,运用“百度”网页检索和微信公众号浏览两种方式,进行随机抽样调查。

2.1 高校图书馆“毕业季”相关网页调查结果

国内公共搜索引擎“百度”的功能较强、检索效率高,因此,笔者于 2017 年 5 月 25 日至 7 月 1 日期间,以“百度”作为检索工具,输入检索词“图书馆 * 毕业季”,再对检索结果进行过滤、将大学图书馆(不包含高职院校、学院图书馆)的相关网页新闻/活动内容、发布日期、点击量等进行整理,以表格形式呈现,如表 1 所示:

表 1 2017 年部分高校图书馆网页发布的毕业季延伸服务和活动

主办单位	新闻主题/活动内容	发布日期	点击量(次)
贵州大学图书馆	“圕・游记”悦读纪念卡(借阅历史)、“六月”创意毕业照、书香贵大,传一份青春记忆(捐书)	2017/5/15	259
河南财经政法大学图书馆	2017 届艺术系毕业作品展、书墙留香(推荐曾经读过的书)、书途而归纪念册(借阅历史纪念册)、毕业季电影放映周	2017/5/12	157
重庆大学图书馆	2017 年毕业季系列活动盛大开启:那些年伴我们飞的图书馆、重大记忆、校友服务宣传、毕业季捐书、书香留影、“我的书斋”积分换礼、“不见不散”毕业歌会、重大足迹	2017/6/8	-
暨南大学图书馆	图书馆阅读数据——暨念・我的图书馆时光、毕业生离校指引——顺利毕业、图书馆毕业墙——暨南园的青春与回忆、晒晒毕业照——定格青春,留念暨图、毕业生电影展播、毕业生图书捐赠 . 分享图书,传承阅读、图书馆爱心水——杯水情深	-	-
湖南师范大学图书馆	2017 年图书馆毕业季活动方案:毕业季图书超期归零活动、“图书馆时光・阅读档案”湖南师范大学毕业纪念、真人图书馆——聊聊“毕业哪些事儿”	2017/6/5	200
北京大学图书馆	图书馆 2017 毕业季系列活动开始啦:【感】“毕业有期燕缘无尽”毕业墙、【影】“燕然笑语”2017 年毕业摄影展、【忆】“书・时光”毕业纪念卡套装、【动】毕业季主题快闪、【享】图书漂流	-	-
贵州民族大学图书馆	不说再见・图书馆 2017 毕业季系列活动:青春・纪念(毕业明信片)、青春・寄语(留言墙)、悦享・影视(电影放映)	2017/6/5	-
西安建筑科技大学图书馆	2017 年图书馆毕业季活动:定制悦读纪念卡“那些年我曾经读过的书”、发放校友阅书卡“回味书香”、毕业纪念书签、青春光影“图书馆里的静谧时光”(书库留影)	2017/6/2	706
陕西师范大学图书馆	书香陪伴・一七启航:追忆墨香(定制借阅历史纪念卡)、心语心愿(留言墙)、定格芳华(开放阅览室及艺术馆供留影)、阅读达人(名单、达人推荐书目、达人寄语)	2017/4/28	1 329
北京外国语大学图书馆	不负韶华,青春悟语:悦读・悟语悦读感言征集、青春・印记打印一份属于自己的书单、话别・启航毕业心语留言墙	2017/6/6	140
哈尔滨师范大学图书馆	图书馆举办毕业季主题活动:“打包智慧行囊、伴君扬帆远航”(为毕业生提供电子资源校外使用权限)	2017/6/23	477
曲阜师范大学图书馆	“书写青春,图划未来”主题活动强势来袭:青春的印记——留下你的身影和寄语:1. 晒晒四年前的你(们)和四年后的你(们);2. 话语的时间旅行(时光邮筒);青春的声音——说出你的青春故事:1. 征集有关微视频、音频、经典美文;2. 建立毕业季话题讨论区(微博跟贴);青春的远望——展开翱翔的翅膀:1. 送你一场与书的相遇;2. CNKI 数据库新功能介绍(讲座);3. Taylor & Francis 数据库检索竞赛(在线有奖)	-	-
曲阜师范大学图书馆日照校区	毕业季之信系情谊、微平台——话题互动、那年・今日,风华正茂——致最美毕业生、跳蚤市场	2017/5/19	584
电子科技大学图书馆(成都)	成电格子(班级毕业纪念展示)、写给未知的你——毕业寄语、书香成电(终身阅读帐号)、毕业班级 VR 体验、图时光(电子纪念册)、毕业班级定制电影专场、毕业主题图书推送	2017/5/27	551
福建中医药大学图书馆	离开也是出发——2017 图书馆毕业季主题活动:“河洛图光”借阅记录、图书推荐、真情留言墙、“最美毕业照”征集、图书捐赠	2017/6/7	102
东北农业大学图书馆	毕业季主题活动——用爱助力未来:毕业生专属阅读档案、毕业季“品悦”书推荐、毕业生签名墙	2017/6/2	756
湖南科技大学	往昔拾遗,悦读记忆(打印借阅图书清单)、“毕业了,将书香传递进行到底”(赠书)、“致我们在图书馆的岁月”(照片留念)、大一到大四对比照片记录青春最美毕业生	2017/5/11	272
南方医科大学图书馆	“南图相伴,蓝图到岸”毕业季活动开始啦:“我最喜爱的图书馆一本书”有奖征文、“我最喜爱的图书馆一本书”主题书展、阅・时光——阅读纪念卡、分享“阅・清单”、毕业生留言 & 照片征集、毕业季,告白有礼!(网络空间真情告白)、书香・情缘——毕业季图书馆捐赠活动、情系校友,不说再见:校友卡办理	2017/6/5	77
西安电子科技大学图书馆	青春不毕业,阅读不散场:主题喷绘、阅读大数据、手绘地图、“花香书海”明信片、朋友圈拍照立牌、旧书和笔记回收	2017/6/19	205
上海大学图书馆	讀・青春毕业季活动开启:毕业季留言板、我的图书时光、“赠一本书,寄一份情”-漂流图书征集、毕业季书签与纪念章、值得回味的大学校长经典毕业寄语	2017/6/9	1 097

(续表 1)

主办单位	新闻主题/活动内容	发布日期	点击量(次)
浙江财经大学图书馆	"书·纪"(借阅记录)、"我与它的故事"(摄影作品征集)"毕业声"(采访优秀毕业生代表)、我想对你说(留言板)、"忆年华"(优秀毕业生交流会)	2017/6/8	–
上海对外经贸大学图书馆	人生·召唤——毕业季系列活动:"一语系贸大"微信留言墙、"青春·记忆"书香档案、"爱与梦想的召唤,写给未来的自己"－邮寄明信片活动、"悦读经典 乐享思源"主题书目推荐:"2017 毕业导航"	2017/3/30	–
上海海事大学图书馆	嫁给/迎娶图书馆(拍照场景和照片自助打印)、毕业留言板、借阅档案、时光信件、薪火相传(图书捐赠)、毕业季电影放映	2017/6/28	54

注:排名不分先后,数据截至 2017 年 7 月 1 日

2.2 高校图书馆微信公众号推送情况

同时,笔者在微信平台进行"图书馆＊毕业季"主题词搜索,并关注部分大学图书馆的微信公众号,对高校图书馆毕业季相关的微信推送进行浏览、筛选、摘录,挑选出部分关注程度较高的微信推送,列出推送日期、阅读量,如表 2 所示:

表 2　2017 年部分大学图书馆微信公众号的毕业季相关推送

主办单位	主题/内容	推送日期	阅读量(次)
厦门大学图书馆	告别梦幻校园欢送 2017 届毕业生交响音乐会	2017/5/27	734
	"圕·故事"征集	2017/5/27	2 854
	"美好校园·美丽厦大"美术作品征集大会	2017/6/2	1 120
	"我爱你,再见"毕业影展	2017/6/7	2 234
	"圕·时光"留言墙	2017/6/19	1 658
武汉大学图书馆	毕业图书捐赠	2017/5/31	1 955
	一封来自小布的毕业情书	2017/6/3	17 110
	寻找"最美毕业照"	2017/6/4	2 992
山东大学图书馆	最美好的四年,感谢有你陪伴·阅品书香青春留影	2017/5/26	1 234
	那些和"毕业"有关的漫画(阅读推荐)	2017/5/28	1 079
	手工书签制作活动	2017/6/3	999
	微话题你的未来你做主(微信留言墙)	2017/6/4	322
	最好的青春是当年的盛夏(毕业照展示)	2017/6/24	955
北京师范大学图书馆	北师大二十四节气手绘明信片抢先看	2017/6/7	848
	珍藏你专属的"木铎记忆"	2017/6/13	889
	毕业读书卡——毕业季彩蛋大放送	2017/6/15	998
	与你分别时,毕业墙站立成一首诗	2017/6/23	548
中山大学图书馆	书韵康乐图书导读	2017/6/9	464
	留言墙强势来袭	2017/6/13	1 542
	青春不散场,图书馆里留记忆	2017/6/13	439
	毕业季:我们不说再见	2017/6/15	1 143
	毕业旅游专题导读	2017/6/21	305
	毕业季,送上这份理财书单,助你赢在社会起跑线上!	2017/6/23	594
复旦大学图书馆	我与复旦图书馆的二三事(留言征集)	2017/6/9	997
	毕业季特别企划:带你撩一波文艺心(留言板和半命题填句、特藏巡回展、档案袋及火漆加印、DIY 工坊)	2017/6/13	875
	拿什么存放你,我的青春——图书馆"毕业记忆档案袋"可供	2017/6/16	825
	首届古籍保护与修复专业硕士研究生毕业作品展	2017/6/20	853
华东师范大学图书馆	厉害了 Word 毕业生(阅读之星 or 泡馆达人)	2017/5/24	6 054
	毕业季一起去旅行(阅读推荐)	2017/6/2	642
	论把图书馆带走的 N 种方法(书签、图集、定制合照、我的图书馆记忆)	2017/6/22	1 595
清华大学图书馆	毕业季可爱的读书人(摄影展)	2017/5/17	1 737
	毕业季专题纪录片放映	2017/5/27	983
	毕业季专题书架(2 次)	6/13、6/15	753
	"你好·再见"写下你的毕业心声	2017/6/20	1 166

（续表 2）

主办单位	主题/内容	推送日期	阅读量(次)
	毕业季美术图书馆推荐图书	2017/6/26	679
	读过的青春(借阅历史)	2017/6/27	1 320
四川大学图书馆	2017 毕业季照片墙:如何占领图书馆大屏幕?	2017/6/15	2 452
深圳大学城图书馆	致我在图书馆的青春——图书馆毕业季系列活动(毕业・印迹、留言墙、留影、经典推荐、赠书)	2017/6/20	339
厦门理工图书馆	毕业・迹、图书捐赠	2017/6/7	943
南京财经大学	南财朗读者——毕业季的感动:一纸"家书"	2017/6/11	1 545
西南石油大学图书馆	图书馆,我想对你说……(电子留言墙)	2017/6/17	562

注:排名不分先后,数据截止时间为 2017 年 7 月 1 日

3 对 2017 年高校图书馆"毕业季"调查结果的分析

由于一些高校网站访问权限的问题,使得公共搜索引擎的检索结果有限。同时,相关主题的微信推送相对较为零散。另外,也不排除部分大学图书馆并未通过官网、微信公众号报道或推送"毕业季"相关的工作。不过,表 1 和表 2 所列内容可大致反映 2017 年高校图书馆开展"毕业季"延伸服务和活动的情况。目前,高校图书馆"毕业季"延伸服务和主题活动总体上呈现以下特点:

3.1 高校图书馆推出的"毕业季"延伸服务和活动受到不同程度的关注

调查结果显示,除西藏、新疆地区以外,国内其他地区都有相关案例,说明开展"毕业季"延伸服务和活动的图书馆数量较多、分布区域较广。

据表 1 和表 2 的数据显示,虽然最早的相关网页新闻发布时间是 3 月底或者 4 月底,但是,大多数高校图书馆的"毕业季"延伸服务和活动的开展时间为 5 月和 6 月,距毕业生离校时间约 2 个月,这个时段开展"毕业季"相关的服务和活动,比较容易引起毕业生的情感共鸣、关注和参与,因此,大部分高校图书馆将 5 月和 6 月作为推出"毕业季"服务和活动的时间。

表 1 和表 2 中分别列出了被调查图书馆"毕业季"新闻和推送的点击量和阅读量,这些数据一方面反映出网页新闻的宣传效果明显低于微信公众号推送的效果,例如,表 1 中网页新闻宣传点击量最多为 1 329 次、最少为 54 次,而表 2 中微信公众号推送的阅读量最多达 17 110 次、最少也有 322 次;另一方面,表 1 和表 2 中"点击量"和"阅读量"的数值差距较大,显示 2017 年高校图书馆推出的"毕业季"延伸服务和活动受到了不同程度的关注。

受关注程度的不同,除了服务时长、宣传手段、活动策划等决定因素之外,最重要的一点在于是否与毕业生的"情感"更贴近。例如表 2 中受关注最多的活动是武汉大学图书馆"一封来自小布的毕业情书",虚拟馆员"小布"向毕业生倾诉的"情书",配上简笔漫画,很容易引起毕业生的情感共鸣,因此受到的关注更多。

3.2 有些高校图书馆还未形成"毕业季"相关服务及活动的品牌意识

表 1 和表 2 列举的是部分高校图书馆将"毕业季"作为一个系列服务或者专题活动来开展的情况,而且,从新闻和推送的内容与次数来看,是经过较为系统的、细致的策划,有些图书馆在相关工作中已经形成了一定的品牌意识,将"毕业季"服务和活动打造成主题明确、针对性强的图书馆系列服务和活动,有助于提升该项工作的影响力和参与度。

但是,在检索过程中,笔者发现有些图书馆将"毕业季"相关活动嵌入进其他主题活动。例如,兰州大学图书馆在"书香兰大"阅读节系列活动中加入"书香之恋"毕业生电子纪念册、武汉科技大学图书馆在其"书香校园、悦读科大"全民阅读系列活动中开展毕业季"换书集市"活动、沈阳航空航天大学图书馆推出校园读书节的重要活动之一是为毕业生提供的"致读过的青春"(借阅历史)、山东大学图书馆文化节活动中的"阅品书香、青春留影"是为毕业生提供预约拍摄毕业照的服务,等等。

"毕业季"延伸服务尚未形成品牌的原因可能是:①意识问题。针对毕业生开展的基础服务已经成为固定模式,除了办理离校手续之外,部分高校图书馆尚未意识到毕业生的情感、导向等需求;②经费问题。开展任何一项大型服务及活动都需要经费支持,部分高校图书馆未将"毕业季"作为主题来设计、开展相关延伸服务,也可能是囿于经费的限制;③时间问题。由于每年的 4 月 23 日是"世界读书日",很多高校图书馆在这个时间段策划一系列的活动,有些活动持续时间较长,

罗亚泓.高校图书馆“毕业季”延伸服务的调查与思考[J].图书情报工作,2018,62(1):88－95.

自然就与“毕业季”重叠;等等。不过,笔者认为在条件许可的情况下,将“毕业季”服务和活动作为专题来开展,对即将成为校友的毕业生而言,具有更重要的意义。

3.3 高校图书馆“毕业季”延伸服务和活动具有部分同质化的倾向

通过对比表 1 和表 2 中高校图书馆“毕业季”相关新闻和推送来看,举办最多的“毕业季”延伸服务和活动类型有:借阅历史、留言墙、毕业照、阅读推荐、图书捐赠及纪念章等。这些类型的服务和活动采用了不同的主题词、宣传语,例如借阅历史类型的标题有:圕·游记、图时光、书香档案、阅读档案、读·青春、阅读大数据、书·纪,等等,主要是为毕业生提供其在读期间的图书馆使用情况和数据,一般有纸质清单和电子纪念册两种方式,其中后者还提供分享链接、自助打印等功能。另外,留言墙也成为高校图书馆“毕业季”系列中最为常见的活动,虽然标题各异、展现形式不同,但都为毕业生提供了一个情感表达、话题讨论、信息交流的平台。借阅历史、留言墙、毕业照、阅读推荐、图书捐赠及纪念章等类型的服务和活动常见于图书馆“毕业季”工作中,虽然宣传方式和实施方法不尽相同,但内容和实质是大同小异的。

当然,由于针对的用户本身具有相同的特征、需求趋同,各高校图书馆在“毕业季”工作策划上有些雷同,这是无可厚非的。此类同质化的服务和活动连续举办多年、越来越多的图书馆竞相模仿,会将相关的工作发展成为常规工作。届时,图书馆“毕业季”相关工作的努力方向就在于方式、方法上的延伸和创新。

3.4 “毕业照”是高校图书馆“毕业季”延伸服务和活动的创意来源

在调查过程中,笔者也找到一些创新实践案例,相关数据显示读者关注度较高,侧面反映这些案例已经较具影响力,而“毕业照”是这些案例的主要创意来源。例如:武汉大学图书馆“毕业季”活动之一是:“寻找‘最美毕业照’”,图书馆在微信公众号上第一次推送日期是 6 月 4 日,阅读量为 2 992 次,该活动的持续时间较长,微信公众号又做了几次后续推送,分别是:6 月 14 日推送的“‘毕十三’毕业照拍摄 13 式”,阅读量 5 073 次;6 月 20 日推送的“@毕业生:不一样的情书”,阅读量 4 026 次;6 月 22 日推送的“毕业造型诗之手语”,阅读量 2 684 次;6 月 23 日推送的“送你一份专属记忆”,阅读量 6 590 次;6 月 28 日推送的“寻找‘最美毕业照’TOP10 揭晓”,阅读量 5 028 次(数据截止时间为 2017 年 7 月 1 日);从这几次微信公众号推送的阅读量来看,这一项活动的关注度较高,据介绍,图书馆收到近 2 千张参选毕业照,微信推文的读者留言多、与管理员的互动较好,这些都显示该项活动的参与度较高,已较具影响力。厦门大学图书馆从 5 月 27 日至 6 月 12 日在微信公众号上也做了毕业照相关的推送,共计 5 次,推文题目和阅读量分别是:“我与圕”阅读量 2 980 次;“我爱你,再见”阅读量 2 740 次;“回味我的圕时光”阅读量 1 816 次;“学弟学妹们,我们毕业啦”阅读量 4 036 次;“不舍”阅读量 2 814 次(数据截止日期为 2017 年 7 月 1 日);虽然该活动不是以有奖评选的方式举行,但也受到了一定程度的关注。

2017 年高校图书馆“毕业季”延伸服务和活动中的创新实践案例还有:重庆大学图书馆的“书香留影”活动,图书馆为毕业生提供复古学生装、汉服、旗袍的免费馆内租借服务[17],为毕业生拍摄各种风格的毕业照提供服装道具,这种服务方式在高校图书馆中并不多见;南方科技大学图书馆为毕业生提供“我和我的图书馆”拍立得赠送服务[18],能够让毕业生即时获取毕业留影相片,弥补了电子照片的质感缺憾;电子科技大学图书馆为毕业生班级举办毕业 VR 派对[19],将新潮的可穿戴视听设备运用到“毕业季”延伸服务中,具有创新意义;广东外语外贸大学图书馆为毕业生搭建创意拍摄背景墙、班级毕业照“无人机”航拍服务和“雨心录”毕业生随访视频拍摄、制作与传播[20],在校内获得了较高的关注度、参与度,得到多数毕业生的胜赞;等等。

4 建议

回顾 2017 年部分高校图书馆开展“毕业季”延伸服务和活动的情况,结合笔者所在高校图书馆“毕业季”工作的实践,本文提出几点建议:

4.1 专项经费和运营团队是最重要的保障

在高校图书馆开展的“毕业季”延伸服务和活动中,很多项目需要经费支持,例如布置展板、定制纪念品、设置活动奖项等实物支出,还有开发一站式离校系统、设计电子纪念册等虚拟产品费用,因此,提前设置专项经费并妥善分配,是高校图书馆开展“毕业季”相关工作的重要保障。

同时,因为“毕业季”延伸服务和活动属于阶段性工作,而且还可能需要跨部门协作,所以,抽调人力组成专门的运营团队也是该项工作的重要保障。图书馆人力资源紧张的情况下,借助学生社团、志愿者、甚至

专业公司等多方力量，也是可取的，但是，各方资源和力量需要由图书馆“毕业季”工作运营团队来统一指导和调配，以保证“毕业季”延伸服务的质量和可持续性。

4.2　馆员情感与精力的投入是必不可少的要素

“毕业季”延伸服务和活动的出发点在于毕业生离校前的情感（不舍、期待、迷茫、梦想等复杂情绪），有别于常规的公式化服务，如典藏学位论文、催还图书、缴清滞纳金、办理离校手续等。因此，“毕业季”延伸服务和活动的策划与实施要求馆员在情感上与毕业生更加贴近，切实地从毕业生的角度来思考，为毕业生在校园的最后时光中提供贴心的延伸服务和活动，这些都将构成毕业生对大学的美好回忆。

从部分高校图书馆“毕业季”延伸服务和活动的实践情况来看，有一些项目需要馆员投入足够的时间和精力才得以完成，例如，毕业专题阅读推荐需要精心挑选相关书目；微信公众号留言告白类型的活动需要时刻关注并及时回复；电子毕业纪念册的设计包括后台系统搭建、数据导入、文案创作和艺术设计等各个环节；视频采访类型的活动包括准备采访内容、实地拍摄、视频剪辑与播放推送等工作；等等。因此，作为个体的馆员对“毕业季”工作需要投入情感和精力，这是保障“毕业季”延伸服务和活动顺利实施、完美收官必不可少的要素。

4.3　经典项目是“毕业季”延伸服务的基础

较早出现的“毕业季”延伸服务和活动有图书捐赠或漂流、毕业留言墙、借阅记录等，例如，北京大学图书馆从 2010 年开始布置的毕业墙留言板和举办图书漂流活动、清华大学图书馆从 2011 年开始发放的“读过的青春”（借阅历史）、重庆大学图书馆从 2013 年开始开展的“重大记忆”（个人物品封存）等，这些服务和活动连续开展至今，可以给每一届的毕业生创造共同的回忆，因此已经成为经典项目，是“毕业季”延伸服务的基础。

近两年，部分“毕业季”服务的经典项目再次得到延伸发展，例如：①把毕业留言类的活动延伸到网络社交平台上，有微信留言墙、在线真情告白等形式；②从纸质借阅记录延伸到互联网和可分享的社交媒介上，有电子纪念册、阅读大数据报告等形式；③将校友卡功能进行延伸，保留进馆阅览的基础上增加电子资源校外使用账号、云阅读账号的功能；等等。

4.4　创意服务是“毕业季”相关实践工作的延伸

随着信息技术的发展和读者偏好的迁移，在坚持发展“毕业季”经典服务项目的同时，有些高校图书馆尝试开展更多的创意服务，类型大致有：①围绕拍摄毕业照展开的服务，包括设置拍照背景墙、提供服装道具、创意毕业照评选、无人机航拍毕业照等方式；②搭建读者交流平台服务，有毕业生交流会、阅读达人寄语、主题快闪、真人图书馆、换书集市等；③专题展览活动，包括毕业作品展、特藏巡回展、手工制品展等类型；④视听欣赏活动，有主题电影播映、纪录片放映、音乐会欣赏、毕业歌会等；⑤阅读推荐服务，有借阅排行榜、毕业旅行、理财类和毕业有关的漫画等书目分类；等等。这些类型的“毕业季”延伸服务和活动有一定的创意，且具有较强的操作性和可复制性，可以互相借鉴。

4.5　“毕业季”延伸服务与校友延伸服务对接

校友作为（校外）特定用户群体，在情况许可之下，图书馆可以考虑对其开展更多的延伸服务。高校图书馆为校友开展延伸服务至少有 3 方面的积极意义：①促进校友终身学习，不断提高素养，增强其社会竞争力；②促进高校图书馆社会化延伸服务的开展，提高图书馆资源利用率，增强图书馆社会影响力；③维系并强化校友和母校的情感纽带，促进校友之间交流，提升大学的凝聚力。从情感的因素来考虑，校友服务和图书馆“毕业季”延伸服务的目的较为一致。因此，将“毕业季”延伸服务和校友服务对接好，并且尝试做更多的突破和延伸，是高校图书馆延伸服务的新思路。

目前，高校图书馆对校友开展的常见延伸服务主要有发放校友卡和典藏学位论文等，有部分图书馆也在尝试对校友开展云阅读账号、部分数据库访问权限等服务，是校友延伸服务的初步尝试。图书馆还可以继续尝试对校友开展纸质资源借阅、数字资源远程访问权限、信息推送、赠书收藏、参考咨询及其他个性化服务。

4.6　品牌化与推广可促进“毕业季”工作的长效、可持续发展

为了让“毕业季”工作得以长效、可持续发展，必须强化品牌意识，竖立主题鲜明、目标明确、连贯又具新意的“毕业季”服务品牌，使其成为校园文化的组成部分。常见于各高校图书馆的有文化节、读书节、新生培训、1 小时讲座等类型的系列活动和服务，有些已经连续举办多年，在大学校园已经形成了一定的品牌效应。“毕业季”服务和活动应该受到更多重视、用心规划和实施，逐渐发展成高校图书馆服务品牌。

品牌的经营和推广是密不可分的，表 1 和表 2 的

数据显示官网宣传的效果明显低于微信公众号的推广效果,因此,在毕业季阶段,高校图书馆需要更多地利用新兴媒体,以毕业生喜闻乐见的方式,对"毕业季"服务和活动进行全方位推广,吸引更多的关注和参与,促进"毕业季"相关工作的长效、可持续发展。

参考文献:

[1] MARTIN W J. Reaching out to the disadvantaged[J]. New library world,1973,74(6):126－127.
[2] WESTBROOK L, WALDMAN R. Outreach in academiclibraries: principle into practice[J]. Research strategies,1993,11(2):60－65.
[3] POINTON S E. Library outreach is the future[J]. Public libraries,2009,48(2):5－24.
[4] LEE T C, JENDA C C. The role of ARL libraries in extension/outreach[J]. Spec kit,1998,233(8):3－7.
[5] DOHERTY B, PIPER A. Creating a new organizational structure for a small academic library: the merging of technical services and access services[J]. Technical services quarterly,2015,32(2):160－172.
[6] 何鼎富,唐永堂. 图书馆服务延伸论——我国图书馆事业走向新世纪的思考[J]. 中国图书馆学报,1996(2):43－49.
[7] 黄唯. 高校图书馆延伸服务的思考[J]. 河南图书馆学刊,2008(5):90－92.
[8] 彭素云. 图书馆开展延伸服务的思考[J]. 图书情报工作,2011(S2):190－191.
[9] 吴汉华. 图书馆延伸服务的含义与边界[J]. 大学图书馆学报,2010(6):21－26.
[10] 肖永英,孙晓凤. 美国高校图书馆延伸服务及其对我国的借鉴意义[J]. 大学图书馆学报,2013(1):15－20.
[11] 罗亚泓. 牛津大学博德莱图书馆的延伸服务探析[J]. 大学图书馆学报,2016(2):47－54.
[12] BOFF C, SINGER C, STEARMS B. Reaching out to the underserved: more than thirty years of outreach job ads[J]. The journal of academic librarianship,2006,32(2):137－147.
[13] 于静,孙媛媛,赵敏. 高校图书馆毕业季主题活动的调研、实践与思考[J]. 大学图书馆学报,2013(6):88－91.
[14] 张淼. 高校图书馆毕业季主题活动拓展服务研究——以"985"高校为例[J]. 高校图书馆工作, 2016,36(5):67－71.
[15] 黄艳华. 基于图书馆核心价值的高校毕业季读者服务实践与启示[J]. 农业图书情报学刊,2017(6):153－155.
[16] 都蓝,肖丽萍,李宾. 基于数据平台的图书馆毕业季服务实践研究——以暨南大学图书馆为例[J]. 图书情报工作,2015,59(22):79－83.
[17] 重庆大学图书馆主页. 图书馆 2017 年毕业季系列活动盛大开启[EB/OL]. [2017－06－08]. http://202.202.12.3/news/newsdetail.aspx?pid=60&coid=547.
[18] 南方医科大学图书馆主页. 把照片收进行囊,征途是星辰大海!——图书馆邀你参加毕业季之"我和我的图书馆"拍立得赠送活动[EB/OL]. [2017－06－29]. http://lib.sustc.edu.cn/article/view/id-284.html?locale=zh_CN.
[19] 电子科技大学图书馆主页. 2017 图书馆毕业季活动日程[EB/OL]. [2017－05－27]. http://www.lib.uestc.edu.cn/news?id=1651.
[20] 广东外语外贸大学图书馆主页. 毕业季活动:我们的青春交响曲[EB/OL]. [2017－05－15]. http://lib.gdufs.edu.cn/news/1427/classID/12.html.

Study on Academic Library Outreach Services in Graduation Season 2017

Luo Yahong
Guangdong University of Foreign Studies Library, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] Graduates is one of the specific group patrons of the academic libraries. The paper makes a survey and analyzes outreach services and activities in Graduation Season, for a reference in related practices. [**Method/process**] It makes a sampling survey and characteristics analysis of the academic libraries outreach services and activities in graduation season 2017, through searching on webpage news and Wechat notification. [**Result/conclusion**] It gives suggestions in aspects of a dedicated budget and an operation team, emotion and energy of librarians, classical project, creative service, connecting with alumni outreach service, brand and promotion, etc. in order to improve the library outreach services for graduation season.

Keywords: academic libraries graduation season outreach services